REVENU QUÉBEC

www.revenu.gouv.qc.ca

Plan d'action 2008-2009

Québec

Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

Dans ce document, le genre masculin est employé dans le seul but d'alléger le texte.

ISSN 1911-0642 (version imprimée)
ISSN 1911-0650 (format PDF)

ISBN 978-2-550-53509-6 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-53010-2 (format PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2008
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2008

© Gouvernement du Québec, 2008

Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation de Revenu Québec.

Avant-propos

Le *Plan d'action 2008-2009* de Revenu Québec présente les actions et les indicateurs planifiés par l'organisation pour l'année 2008-2009. De plus, il permet de poursuivre, pour une quatrième année, la mise en œuvre de la planification stratégique 2005-2008 qui a été prolongée d'une année.

Ce plan d'action circonscrit les engagements de Revenu Québec découlant des trois orientations stratégiques suivantes :

- assurer le financement des services publics ;
- offrir des services de qualité tenant compte de l'évolution des besoins et des attentes des citoyens, des entreprises et du gouvernement ;
- accroître l'efficience et la transparence de l'organisation.

Les indicateurs liés à la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* de l'organisation y sont également présentés de même que leurs cibles.

Les enjeux auxquels Revenu Québec doit faire face sont importants compte tenu de la complexité de sa mission et de ses différents champs d'intervention. Les actions prévues permettront à Revenu Québec d'assumer pleinement le mandat qui lui est dévolu. Outre son rôle principal dans la perception des revenus, il poursuivra sa contribution à la mise en œuvre des orientations et des priorités d'action du gouvernement, dont la modernisation de l'État, l'allégement réglementaire et administratif ainsi que le gouvernement en ligne.

Grâce à la compétence et à l'expertise de son personnel, Revenu Québec saura assumer les responsabilités qui lui sont confiées. L'atteinte des résultats escomptés contribuera aux gains d'efficience et à la qualité des services souhaités par le gouvernement, les citoyens, les entreprises et les partenaires. Ainsi, Revenu Québec pourra maintenir, voire améliorer, la confiance des citoyens et des entreprises à l'égard du système fiscal et de son administration.

Table des matières

1. Faits saillants 6

2. Présentation de Revenu Québec 7

2.1 Mission 7

2.2 Vision 7

2.3 Valeurs 7

2.4 Clientèles 8

2.5 Partenaires 8

2.6 Services 9

3. Organisation et ressources 10

3.1 Organisation 10

3.2 Ressources 10

3.3 Gestion, organisation et développement des ressources humaines 10

4. Planification annuelle 11

4.1 Actions et indicateurs 2008-2009 relatifs au plan stratégique 11

4.2 Indicateurs relatifs à la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* 14

5. Mécanismes d'évaluation des résultats et de reddition de comptes 16

Tableau 1 Indicateurs de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* de Revenu Québec 14

1. Faits saillants

Budget 2008-2009

En 2008-2009, le budget de dépenses du portefeuille de Revenu Québec totalise 936,9 millions de dollars. Ce budget intègre l'ensemble des activités qui lui sont confiées.

Défis et responsabilités

- Maintien des grandes priorités d'action découlant des orientations et des objectifs du *Plan stratégique 2005-2008*, notamment
  - la poursuite des efforts visant à s'assurer que chacun paie sa juste part des impôts, des taxes et des contributions sociales et l'accroissement des actions afin de contrer les fraudes et le travail au noir ainsi que l'utilisation de stratagèmes d'évasion fiscale ;
  - la poursuite de la mise en œuvre des choix gouvernementaux d'allégement des structures de l'État, de simplification de la fiscalité et de la mise en œuvre du gouvernement en ligne ;
  - la mobilisation du personnel, le transfert des compétences et la relève de la main-d'œuvre, ainsi que la poursuite de l'adaptation des systèmes technologiques.
- Mise en œuvre des orientations gouvernementales suivantes :
  - la poursuite des efforts pour maintenir l'équité dans l'administration de la fiscalité québécoise et des programmes qui lui sont confiés. Dans ce cadre, Revenu Québec procédera, notamment, à la mise en place d'une équipe d'intervention stratégique spécialisée, visant à contrer les stratagèmes de planification fiscale abusive (PFA), et au développement d'un projet innovateur, en collaboration avec le secteur de la restauration, visant à déjouer l'utilisation de différents stratagèmes d'évasion fiscale ;
  - l'accroissement des actions pour simplifier l'administration de la fiscalité pour les particuliers et les entreprises, y compris la réalisation d'un projet pilote destiné à évaluer l'intérêt d'introduire une déclaration de revenus préremplie pour les particuliers ;
  - la poursuite des travaux d'amélioration et de développement de la prestation électronique de services et de la contribution au développement des portails gouvernementaux.

2. Présentation de Revenu Québec

2.1 Mission

Revenu Québec joue un rôle stratégique au sein de l'appareil gouvernemental, puisque l'essentiel du financement de la plupart des programmes gouvernementaux dépend de l'efficacité de son fonctionnement. Ainsi, il perçoit près de 85 % des revenus autonomes du gouvernement du Québec.

La mission de Revenu Québec consiste à

- assurer la perception des impôts et des taxes afin que chacun paie sa juste part du financement des services publics ;
- administrer le Programme de perception des pensions alimentaires afin d'assurer la régularité du soutien financier prévu auquel ont droit les enfants et les parents gardiens ;
- administrer les programmes sociofiscaux et tout autre programme de perception et de redistribution de fonds que lui confie le gouvernement ;
- assurer l'administration provisoire des biens non réclamés et leur liquidation pour en verser la valeur aux ayants droit ou, à défaut, au ministre des Finances du Québec ;
- tenir un registre public des entreprises faisant des affaires au Québec et administrer le régime québécois régissant l'existence des personnes morales afin de contribuer à la protection du public et des entreprises ;
- recommander au gouvernement des modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes.

2.2 Vision

Revenu Québec poursuit la réalisation du *Plan stratégique 2005-2008*, qui s'appuie sur la vision « Des citoyens et des entreprises en confiance à l'égard de notre administration ».

Le système fiscal étant basé sur le principe de l'autocotisation, les actions de Revenu Québec et ses façons de faire visent à conserver un niveau de confiance élevé chez les citoyens et les entreprises en ce qui concerne son administration. C'est en offrant aux citoyens et aux entreprises des services de qualité, à moindre coût et avec un souci d'équité, de confidentialité et de respect, que Revenu Québec se conforme à cette vision.

2.3 Valeurs

Le comportement éthique attendu du personnel de Revenu Québec, en ce qui concerne les actions et les communications qu'il effectue, s'appuie sur les valeurs gouvernementales que sont la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect. En outre, l'engagement du personnel à respecter la confidentialité des renseignements détenus par Revenu Québec est à la base de la relation de confiance que ce dernier a établie, au fil du temps, avec les citoyens et les entreprises qui traitent avec lui.

Tenant compte de la nature particulière de sa mission, les actions de Revenu Québec et de son personnel reposent sur les quatre valeurs suivantes, qui sont liées à celles du gouvernement du Québec :

- l'équité, laquelle se traduit par la rigueur, l'impartialité et le jugement dans le traitement de tous les cas, de façon à respecter les droits de chacun dans l'application des lois ;
- le sens des responsabilités, lequel suppose que le personnel doit se sentir engagé et solidaire dans l'atteinte des résultats organisationnels ;
- le sens du service, lequel s'exerce tant auprès des citoyens et des entreprises que des partenaires externes, tels les ministères et les organismes, et qui implique, entre autres, d'assurer la confidentialité ;
- le respect, lequel se reflète dans les relations que Revenu Québec entretient avec ses clientèles ou au sein de l'organisation.

2.4 Clientèles

Revenu Québec réalise ses interventions en fonction d'une approche par clientèles. Ainsi, il répond le mieux possible aux besoins et aux attentes de celles-ci et peut définir clairement les responsabilités de chacune de ses unités administratives. En 2007-2008, Revenu Québec a traité avec

- plus de 5,9 millions de citoyens, la plupart à titre de contribuables, y compris les particuliers en affaires et les bénéficiaires des programmes qu'il administre, tel le Programme de perception des pensions alimentaires ;
- environ 330 000 sociétés produisant des déclarations de revenus et 610 000 mandataires pouvant percevoir des taxes ou des retenues à la source.

2.5 Partenaires

Pour réaliser sa mission et ses mandats, Revenu Québec collabore avec de nombreux partenaires, notamment les suivants :

- les ministères et les organismes gouvernementaux, plus particulièrement le ministère des Finances, le ministère de la Justice, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le ministère de la Famille et des Aînés, le ministère des Services gouvernementaux, la Régie de l'assurance maladie du Québec, la Régie des rentes du Québec, la Commission des normes du travail, RECYC-QUÉBEC, la Société d'habitation du Québec, la Société de l'assurance automobile du Québec, le Curateur public du Québec, l'Agence du revenu du Canada, certains ministères ou organismes des autres provinces du Canada et certains États américains ;
- les organismes locaux et régionaux, comme les centres locaux de développement ;
- les groupements, les associations et diverses sociétés du domaine de la fiscalité ou des affaires ;
- les concepteurs de logiciels.

Il faut également souligner l'apport précieux du réseau des mandataires et de leurs représentants, qui permet la perception efficace et économique des taxes et des retenues à la source.

2.6 Services

Revenu Québec compte seize bureaux pouvant accueillir la clientèle dans treize villes du Québec, en plus d'un bureau à Toronto. Il gère les activités ou fait la prestation des services suivants :

- renseignements destinés à la clientèle offerts dans son site Internet, par téléphone, à ses bureaux d'accueil et par correspondance postale ou électronique ;
- inscription des entreprises aux fichiers de Revenu Québec ;
- traitement de diverses déclarations reçues, principalement les déclarations de revenus des particuliers et les déclarations de revenus des sociétés, intégrant depuis 2006 les informations nécessaires au registre des entreprises, ainsi que les déclarations et les sommaires produits par les mandataires en matière de taxes, y compris la TPS, et de retenues à la source ;
- contrôle fiscal, y compris les activités de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir ;
- recouvrement des créances fiscales et des créances alimentaires ;
- administration des biens non réclamés ;
- administration du régime québécois régissant l'existence des personnes morales ;
- perception de contributions pour différents fonds ou régimes publics, notamment pour la Régie des rentes du Québec, la Commission des normes du travail, le Fonds de l'assurance médicaments, le Fond des services de santé, le Régime québécois d'assurance parentale et le Fonds des pensions alimentaires ;
- perception de la TPS sur le territoire québécois pour le gouvernement du Canada ;
- versement, aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux, de sommes, tels les pensions alimentaires, l'allocation-logement, le crédit pour taxe de vente du Québec, la prime au travail et le crédit pour frais de garde d'enfants ;
- versement, aux entreprises, des crédits et des remboursements de taxes sur les intrants ;
- traitement des recours administratifs ou légaux provenant de la clientèle, relatifs aux activités ou aux services offerts.

3. Organisation et ressources

3.1 Organisation

Revenu Québec a adopté une structure organisationnelle basée sur ses clientèles, soit les particuliers et les entreprises, afin de répondre le mieux possible à leurs besoins et à leurs attentes.

En 2008-2009, la structure de Revenu Québec comprend six directions générales et cinq unités administratives relevant de la sous-ministre.

Depuis l'obtention de son statut d'agence, en juin 2004, Revenu Québec entretient des relations régulières avec le Comité consultatif représentant ses clientèles afin de mieux prendre en compte leurs besoins et leur évolution. Ce comité est composé de représentants des citoyens, des entreprises, du milieu universitaire et d'experts dans le domaine de la fiscalité.

3.2 Ressources

L'affectation des ressources humaines, financières et informationnelles de Revenu Québec est effectuée de façon à rendre plus efficaces la gestion administrative et les services offerts aux citoyens et aux entreprises.

Revenu Québec dispose d'un effectif autorisé de 8 742 équivalents temps complet (ETC) pour l'exercice financier 2008-2009. Son budget de dépenses s'établit à 936,9 millions de dollars, alloués au programme de l'administration fiscale, dont 383,1 millions de dollars sont affectés aux créances douteuses et 553,8 millions de dollars aux autres dépenses. Ce programme vise la perception des impôts et des taxes de même que l'administration de programmes sociofiscaux et de tout autre programme de perception confiés par le gouvernement, y compris le Programme de perception des pensions alimentaires. Il vise également l'administration des biens non réclamés et leur liquidation, pour que leur valeur soit versée aux ayants droit ou au gouvernement, de même que l'administration du régime québécois régissant l'existence des personnes morales au Québec.

3.3 Gestion, organisation et développement des ressources humaines

Les autorités de Revenu Québec reconnaissent que les ressources humaines sont au cœur même de l'organisation. Cette préoccupation se manifeste dans les orientations et les actions auxquelles Revenu Québec a donné priorité pour la prochaine année. C'est pourquoi le plan contient des actions telles l'application d'un processus de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre, l'investissement dans la formation et le développement des expertises ainsi que la mise en œuvre d'un cadre de référence en matière de reconnaissance. Ces actions visent, entre autres, à favoriser la mobilisation du personnel, le transfert des compétences et la relève de la main-d'œuvre.

4. Planification annuelle

La présente planification prolonge d'une année la mise en œuvre du *Plan stratégique 2005-2008* de Revenu Québec, établi depuis quatre ans. Des actions donnant suite aux différents plans gouvernementaux y sont prévues. La planification tient compte des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles de Revenu Québec.

Cette planification inclut les cibles annuelles des indicateurs de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* de l'organisation.

4.1 Actions et indicateurs 2008-2009 relatifs au plan stratégique

Les actions et les indicateurs planifiés pour l'exercice 2008-2009 découlent des enjeux, des orientations, des axes d'intervention et des objectifs du *Plan stratégique 2005-2008* de Revenu Québec.

Enjeu	**L'administration équitable de la fiscalité et des programmes**
Orientation 1	**Assurer le financement des services publics.**
Axe d'intervention	**La perception et l'administration des programmes.**
Objectif	S'assurer que chacun paie sa juste part des impôts, des taxes et des contributions sociales, et bénéficie des sommes auxquelles il a droit.

Actions	**Indicateurs**
Percevoir les sommes dues au gouvernement.	Recettes fiscales et extrabudgétaires.
	Recouvrement des créances fiscales.
Accorder les crédits et les remboursements et verser certaines prestations auxquels ont droit les citoyens et les entreprises.	Montants des crédits accordés en vertu des programmes sociofiscaux et du Programme de perception des pensions alimentaires.
	Montants des remboursements accordés par lois.
Accroître le contrôle fiscal.	Taux de réalisation de la récupération fiscale.
	Montant de récupération fiscale par dollar investi en contrôle fiscal.
Assurer une gestion optimale des comptes débiteurs.	Taux de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs.

Objectif	Accroître les actions afin de contrer les fraudes et le travail au noir ainsi que l'utilisation de stratagèmes d'évasion fiscale.

Actions	**Indicateurs**
Accroître les interventions dans des secteurs à risque élevé de pertes fiscales.	Interventions visant à contrer l'utilisation de stratagèmes.
Effectuer des enquêtes aux fins de poursuites pénales et des inspections afin d'assurer le respect des obligations fiscales.	Interventions en matière d'enquêtes et d'inspections.
	Montant des amendes imposées à la suite des activités d'enquête et d'inspection.

Objectif	Percevoir et verser régulièrement les pensions alimentaires.
Action	**Indicateur**
Appliquer la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires.	Indice de régularité des paiements.

Enjeu	L'adaptation des services aux besoins et aux attentes des clientèles en s'inscrivant dans la modernisation de l'État.
Orientation 2	**Offrir des services de qualité tenant compte de l'évolution des besoins et des attentes des citoyens, des entreprises et du gouvernement.**
Axe d'intervention	Le partenariat et la collaboration interorganisationnels.
Objectif	Poursuivre la mise en œuvre des choix gouvernementaux d'allégement des structures de l'État.
Actions	**Indicateurs**
Collaborer aux travaux de développement de Services Québec.	Réalisations visant à développer et à mettre en place des services intégrés avec Services Québec, notamment : • consolidation du Service québécois de changement d'adresse ; • participation à la mise en place d'un guichet de services.
Collaborer aux travaux de développement des centres de services partagés gouvernementaux.	Réalisations liées à l'offre de service de Revenu Québec comme centre interministériel de services partagés et participation aux projets découlant des priorités gouvernementales.

Axe d'intervention	La modernisation des services offerts.
Objectif	Simplifier l'administration de la fiscalité.
Actions	**Indicateurs**
Poursuivre la mise en œuvre des mesures du plan gouvernemental d'allégement réglementaire et administratif.	Réalisation des mesures prévues au plan de travail pour 2008-2009.
Adapter les services aux besoins et aux attentes des clientèles.	Réalisation des mesures prévues au *Plan d'action concernant les personnes handicapées 2008-2009.*
	Réalisation des mesures prévues pour la mise en œuvre du projet de la déclaration de revenus préremplie pour les particuliers.

Objectif	Accroître l'utilisation des services électroniques en collaborant à la mise en œuvre du gouvernement en ligne.
Actions	**Indicateurs**
Augmenter l'utilisation des services électroniques.	Hausse graduelle de l'utilisation des services électroniques (Clic Revenu et les autres).
	Taux de paiements par voie électronique.
Améliorer les services existants et offrir de nouveaux services transactionnels.	Réalisation des mesures relatives à l'amélioration des services existants.
	Réalisation des mesures relatives à l'implantation de nouveaux services pour 2008-2009.
Poursuivre la mise en œuvre du plan d'affaires 2007-2009 relatif à la prestation électronique de services.	Réalisation des mesures prévues au plan de travail pour 2008-2009.
Collaborer à la mise en œuvre des services électroniques gouvernementaux.	Participation aux travaux liés à la mise en œuvre des services électroniques gouvernementaux.
Concrétiser le volet des services électroniques de l'offre de Revenu Québec à titre de centre interministériel de services partagés.	Réalisation des travaux liés à la mise en œuvre des services électroniques de l'offre de Revenu Québec.

Enjeu	L'efficience et la performance de l'organisation.
Orientation 3	**Accroître l'efficience et la transparence de l'organisation.**
Axe d'intervention	L'expertise et la mobilisation du personnel.
Objectif	Favoriser la mobilisation de tout le personnel, le transfert des compétences et la relève de la main-d'œuvre.
Actions	**Indicateurs**
Appliquer à l'ensemble de Revenu Québec le processus de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre.	Réalisation des mesures prévues dans le Plan pluriannuel de main-d'œuvre de Revenu Québec.
Investir dans la formation et le développement de l'expertise.	Pourcentage de la masse salariale investi en formation.
	Nombre de jours-personnes par thèmes de formation.
Mettre en œuvre un cadre de référence en matière de reconnaissance.	Réalisation des mesures prévues en matière de reconnaissance envers le personnel.

Axe d'intervention	L'augmentation de la performance.
Objectif	Adapter les systèmes technologiques conformément aux plans de mise en œuvre.
Action	**Indicateur**
Adapter les systèmes de traitement des déclarations de revenus des particuliers.	Réalisation des mesures prévues dans le plan de mise en œuvre.
Objectif	Poursuivre la modernisation de Revenu Québec.
Action	**Indicateur**
Contribuer à la mise en œuvre de la stratégie gouvernementale en matière de développement durable.	Réalisation des mesures prévues au Plan d'action en matière de développement durable.

4.2 Indicateurs relatifs à la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*

Le tableau 1 constitue la révision des cibles pour l'exercice 2008-2009 en ce qui concerne les indicateurs de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* de Revenu Québec.

Tableau 1 Indicateurs de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* de Revenu Québec

Indicateurs	Cibles 2008-2009[1]
Disponibilité du service téléphonique destiné aux personnes malentendantes.	Sur tout le territoire québécois
Nombre de bureaux dont l'accès est adapté aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.	Tous les bureaux
Taux d'accessibilité aux services électroniques.	98 %
Disponibilité d'un service téléphonique sans frais sur l'ensemble du territoire québécois.	Sur tout le territoire québécois
Pourcentage des appels téléphoniques qui ont été pris dans un délai de deux minutes.	80 %
Présence d'un message automatique prévenant d'une attente.	Dans tous les bureaux
Taux d'accessibilité à une ligne téléphonique.	90 %
Pourcentage de visiteurs rencontrés dans un délai de 20 minutes.	80 %
Pourcentage de la correspondance à laquelle une suite a été donnée dans un délai de 35 jours.	75 %
Pourcentage des avis de cotisation délivrés ou des remboursements transmis dans les 28 jours de la réception de la déclaration de revenus des particuliers produite sur support papier.	70 %
Pourcentage des avis de cotisation délivrés ou des remboursements transmis dans les 14 jours de la réception de la déclaration de revenus des particuliers produite par voie électronique.	90 %
Pourcentage des avis de cotisation délivrés dans les 100 jours de la réception de la déclaration de revenus des sociétés.	85 %
Pourcentage des numéros d'inscription attribués sans délai lorsque la personne se présente aux bureaux de Revenu Québec.	100 %
Pourcentage des numéros d'inscription attribués sans délai lorsque la demande est faite par Internet.	100 %

1. Au moment d'établir les cibles concernant les délais de réponse, le traitement de la correspondance, la délivrance des avis de cotisation, la constitution des personnes morales, les autres demandes relatives au registre des entreprises ainsi que l'attribution des numéros d'inscription ou du numéro d'entreprise du Québec (NEQ), Revenu Québec doit tenir compte du fait que les demandes de la clientèle sont parfois incomplètes, comportent des erreurs ou nécessitent des vérifications additionnelles. Ces éléments limitent l'atteinte de ses objectifs.

Indicateurs	Cibles 2008-2009[3]
Pourcentage des numéros d'inscription attribués dans un délai de 35 jours lorsque la demande est acheminée par courrier.	75 %
Pourcentage des demandes de remboursement de la taxe sur les intrants traitées dans un délai de 30 jours ou moins.	75 %
Délai moyen des nouveaux dossiers de pension alimentaire qui ont été traités.	30 jours
Pourcentage des dossiers pour lesquels la première intervention de recouvrement a été effectuée dans un délai de 30 jours du refus de payer, à Revenu Québec, la pension alimentaire et les arrérages dus.	100 %
Pourcentage des dossiers d'opposition ayant fait l'objet d'une décision dans les six mois de la réception de l'avis d'opposition.	75 %
Pourcentage des plaintes reçues qui ont fait l'objet d'une réponse dans un délai de 35 jours de la réception de la plainte.	80 %
Taux de satisfaction de la clientèle.	Augmenter la satisfaction
Délai moyen de traitement des demandes concernant le registre des entreprises, lorsque la personne fait appel au service prioritaire.	1 jour
Délai moyen de traitement des demandes de constitution d'une personne morale.	5 jours
Délai de traitement des demandes d'immatriculation lorsque la personne se présente à un des bureaux de Revenu Québec, sauf si la demande concerne une personne morale.	Le jour même
Délai moyen de traitement des demandes d'immatriculation d'entreprise.	10 jours
Délai moyen de traitement des autres demandes concernant le registre des entreprises.	15 jours

5. Mécanismes d'évaluation des résultats et de reddition de comptes

Revenu Québec évalue la qualité des services qu'il offre à ses clientèles ainsi que sa productivité par différents moyens, dont les suivants :

- la mesure des indicateurs liés à la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*, qui portent sur la qualité des services, et la mesure de la satisfaction des clientèles ;
- l'évaluation des programmes ;
- la vérification et les enquêtes internes.

En outre, Revenu Québec utilise divers outils de gestion pour assurer le suivi périodique des indicateurs.

Enfin, il effectue des analyses comparatives auprès d'administrations publiques québécoises, canadiennes et étrangères qui ont des responsabilités administratives semblables. Ces analyses lui permettent de procéder à son autoévaluation et d'améliorer ses façons de faire ainsi que la qualité de ses produits et services.

Revenu Québec présente les résultats qu'il a obtenus, dans son rapport annuel de gestion, en fonction des objectifs qu'il s'était préalablement fixés. Ce rapport rend également compte des résultats financiers et de l'utilisation des ressources. C'est pourquoi la sous-ministre du Revenu confie annuellement à la Direction de la vérification interne et des enquêtes un mandat de vérification et d'attestation des données figurant dans ce rapport.